


# Universidad de Buenos Aires

## Facultad de Ciencias Sociales

*Ciencias de la Comunicación Social*

# **Legislación Comparada**

Cátedra: H. Aguiar

---

*Análisis del sitio web del gobierno del Municipio de Santa Fe de la Vera Cruz*

---

**Alumnos:**

Carapezza, Carolina

Ciotti, Agustín

Korman, Guido

**Profesor:**

Federico Corbière

**Comisión:** 01

***1º cuatrimestre 2013***

## INTRODUCCIÓN:

Muchos investigadores sostienen que la implementación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), por parte de los gobiernos -en sus diferentes niveles jurisdiccionales-, pueden favorecer el acercamiento entre éstos y la ciudadanía. El interés de las autoridades por aprovechar las herramientas informáticas para potenciar la gestión pública es lo que se conoce como gobierno electrónico. Pero, como sostiene Alejandro Prince, las TICs sólo podrán mejorar los canales de interacción entre gobiernos y gobernados si se consigue una amplia expansión de la infraestructura electrónica.[1] En Argentina, por el momento, el nivel de interconexión e informatización es demasiado bajo.

Mientras tanto, los sitios web de los municipios aparecen como uno de los principales recursos para alcanzar el gobierno electrónico. Desde 2007, el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) y la Universidad de San Andrés analizan el desarrollo de los portales de internet de los diferentes gobiernos municipales, con el fin de proporcionar a los funcionarios un conocimiento acabado acerca cómo se están explotando las ventajas ofrecidas por la informática. A través de la elaboración del Índice Nacional de Páginas Webs Municipales, las instituciones antes nombradas buscan precisar las facilidades y la calidad de los servicios ofrecidos por las plataformas virtuales.

En 2012, el portal del gobierno de la ciudad de Santa Fé fue ubicado en el sexto puesto por el Índice Nacional de Páginas Webs Municipales. El presente trabajo se propone determinar cuáles fueron los aspectos positivos que tomó en cuenta el CIPPEC para otorgar dicha calificación y trazar posibles líneas de acción orientadas a revertir las deficiencias. Para ello, se tendrán en cuenta los dos ejes sobre los cuales se sostiene el análisis del Índice: **contenidos** (información disponible) y **usabilidad** (facilidades de acceso, diseño, actualización, interacción, etc.).

La principal hipótesis que atraviesa este informe sostiene que a pesar de los esfuerzos realizados por los administradores del sitio por responder a las exigencias de un Plan de Gobierno Electrónico, todavía saltan a la vista algunas insuficiencias en lo que respecta a cantidad de información de interés público disponible, canales de comunicación entre autoridades y ciudadanos y diversidad de idiomas en los contenidos. Estas carencias pudieron haber impedido una calificación más alta por parte del CIPPEC.

---

1 **Prince, A.**, "Gobierno digital en la Argentina. Un breve white paper", Buenos Aires, 2002.

**DIAGNÓSTICO:**

El informe de CIPPEC destaca que el sitio web del gobierno de la ciudad de Santa Fé "presenta una gran cantidad de información institucional y de interés ciudadano, el sitio también se destaca en la disponibilidad y posibilidad de búsqueda de normativas locales".[2] Señala también que ofrece la opción de descargar una guía de trámites y formularios online. Valora, por otra parte, la presencia de un buzón de sugerencias, el cual alienta a los ciudadanos a enviar sus opiniones y reclamos.

El portal ofrece facilidades para el acceso a documentos oficiales y la interacción entre las autoridades y la ciudadanía, lo que permite suponer que respondió a la convocatoria lanzada por el **Decreto N° 378/2005 de Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico**, que, en su **Artículo 9°,** establece que "se invita a los Gobiernos Provinciales, Municipales, al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Poder Legislativo y al Poder Judicial de la Nación, como así también a Universidades y a Empresas prestadoras de servicios, privatizadas o concesionadas, a adherir al presente decreto".

Desde el ingreso mismo a la portada de www.santafeciudad.gov.ar, los elementos que consagra el documento antes citado para potenciar el desarrollo del Gobierno Electrónico aparecen cómodamente distribuidos en la pantalla, identificados con títulos denotativos, en algunos casos (por ej., el link "Acceso a la Información"), o con íconos convencionales, en otros (por ej., los vínculos a las redes sociales) (Ver **Figura 1**).

2 **Nacke, M.; Calamari, M,; Fernández Arroyo; N. y Pando, D.**, *Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012. Documento de Trabajo N°101*, Universidad de San Andrés, 2012.

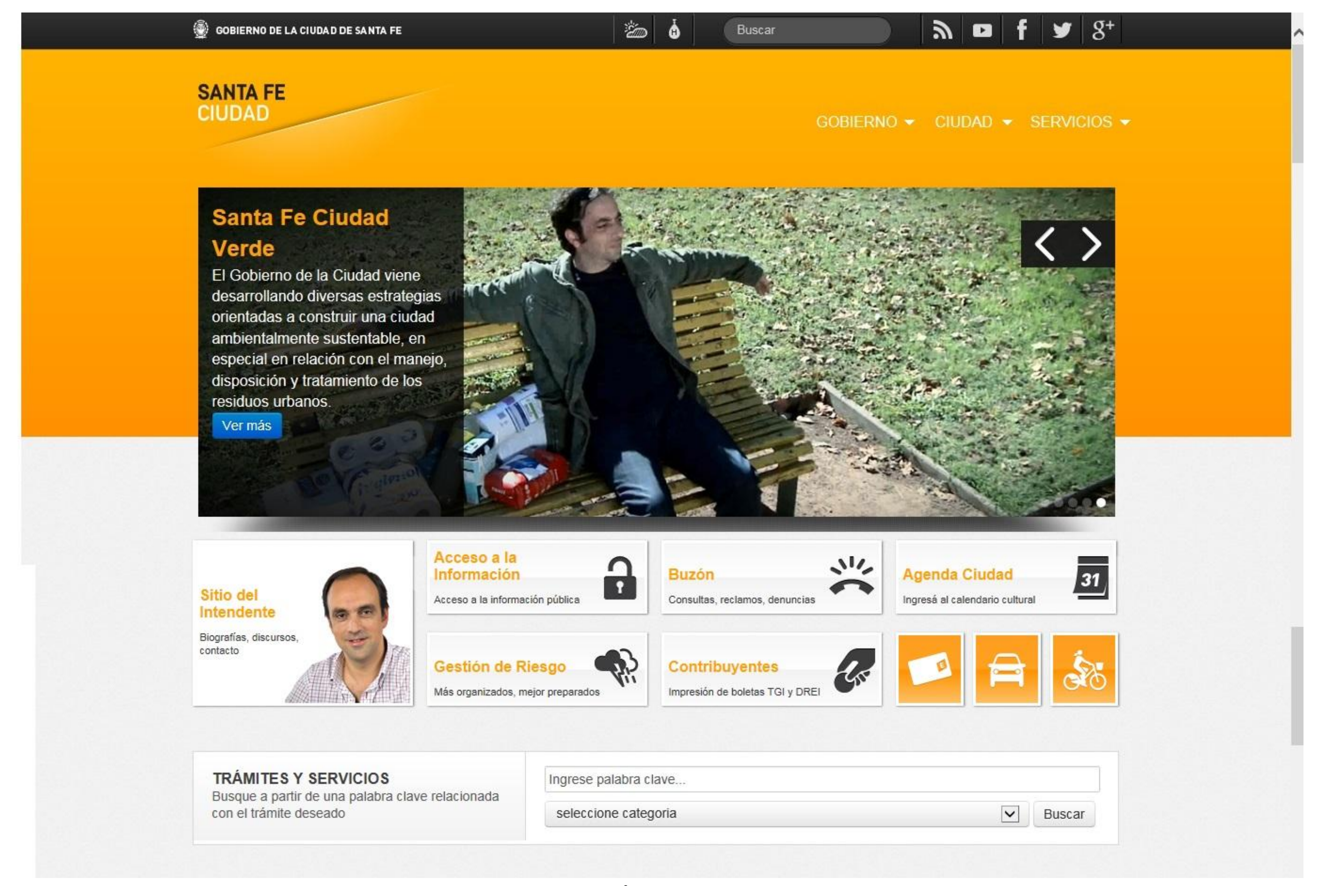



**Figura 1**

El Decreto determina que la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación es el área encargada de impulsar y coordinar el Plan de Gobierno Electrónico. A su vez, en el **Artículo 5°**, se le encomienda a la misma enfatizar en el desarrollo, entre otros, de los siguientes instrumentos: a) Guía de Trámites -para el fácil acceso de la ciudadanía a la información sobre cualquier trámite que desee realizar-; b) Portales temáticos (del Gobierno de la República Argentina); c) Sistema de seguimiento de expedientes; y d) Directorio en línea de organismos y funcionarios -se exige que sea accesible por Internet y en el que se publiquen números de teléfonos y direcciones de correo electrónico de las oficinas de la administración pública-.

Todos estos requisitos son satisfechos por el portal del gobierno de la ciudad de Santa Fé. En el caso de la "Guía de Trámites", se ofrece un buscador para llegar directamente al trámite que se necesita realizar. En el presente trabajo, se seleccionó al azar la categoría "Credenciales", que conduce directamente al listado de los tipos de credenciales disponibles y una breve descripción de quiénes pueden acceder a ellas, como se aprecia en la **Figura 2**. La información se amplía cuando se selecciona una opción determinada, detallándose documentación requerida, domicilio donde realizar el trámite, horarios de atención, etc.

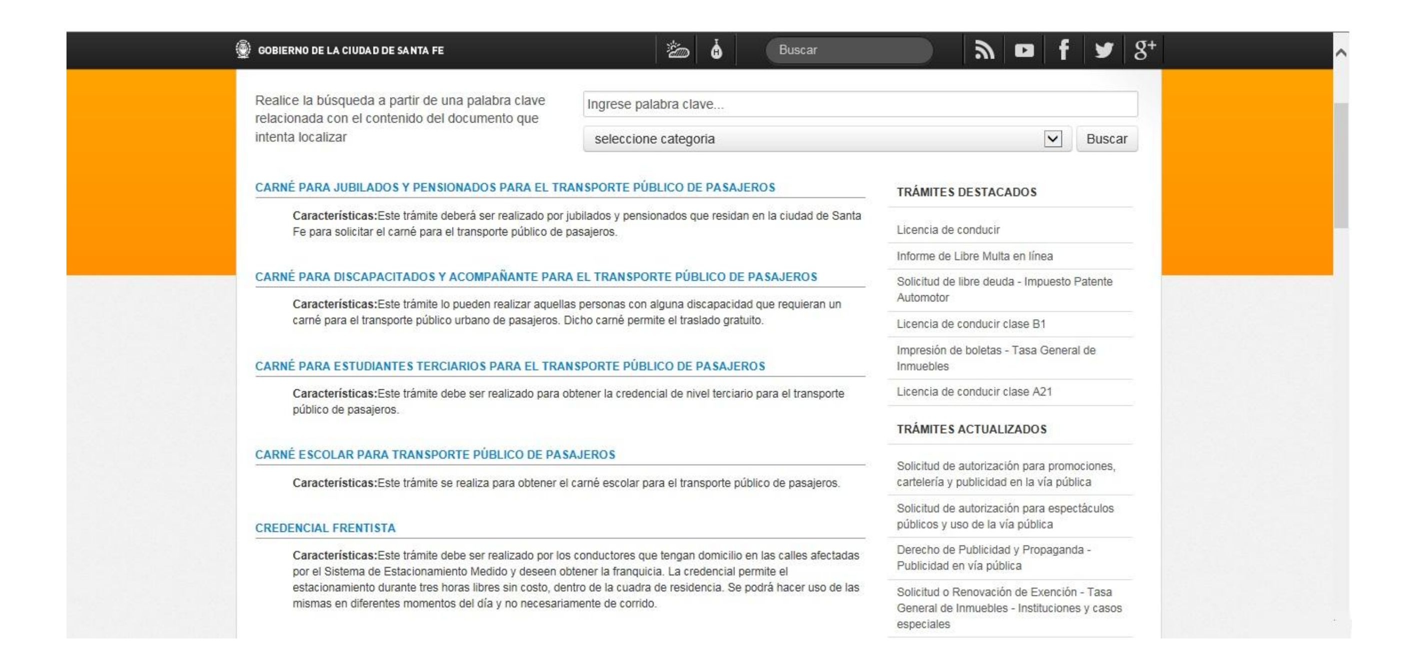



**Figura 2**

Con respecto a los portales temáticos, el sitio permite acceder a blogs dedicados exclusivamente a temas que hacen a la agenda pública, aunque éstos siempre se encuadran dentro de la estética del sitio principal, como lo muestra la **Figura 3**. En el caso citado, se eligió al azar el blog correspondiente a la temática “Ambiente”. Puede accederse a los blogs desde la pestaña “Ciudad”, que aparece rápidamente ante el usuario de Internet, apenas se ingresa a la portada del sitio. Los blogs incluyen información sobre proyectos vinculados al tema del que se ocupa. En “Ambiente”, por ejemplo, se detallan los procedimientos y objetivos del Plan de Arbolado 2011-2015.




**Figura 3**

Por otro lado, cuando se accede a “Estructura de gobierno” existen allí diversos links que redireccionan hacia sitios como el del Tribunal de Cuentas municipal (Ver **Figura 3a**). Esta página web no posee las características anteriormente descriptas: aunque existe acceso a documentos importantes sobre fiscalización de presupuestos no hay posibilidad de diálogo habilitado desde el sitio, ni acceso a la información de los funcionarios que allí se desempeñan más que nombre y apellido de los cargos principales (Ver **Figura 3b**).

## Estructura de Gobierno

### Departamento Ejecutivo

El Departamento Ejecutivo está dirigido por el Intendente, que ocupa su cargo por elección directa durante cuatro años.

Se organiza en doce secretarías: General; Gobierno; Hacienda; Obras Públicas y Recursos Hídricos; Desarrollo Social; Producción; Cultura; Comunicación; Planeamiento Urbano; Control; Educación; y Salud, según lo aprobado por Ordenanza Municipal N° 11829. De cada Secretaría dependerán Subsecretarías, Direcciones, Departamentos y Programas y proyectos institucionales.

A su vez, dependan directamente de la Intendencia la Secretaría Privada, la Fiscalía Municipal, la Sindicatura General Municipal, la Justicia Administrativa de Faltas, la Dirección de Gestión de Riesgo y la Dirección de Derechos Ciudadanos. La sede del Gobierno de la Ciudad es el Palacio Municipal, ubicado en Salta 2951.

### Concejo Municipal

El Concejo Municipal es el poder legislativo y está conformado por concejales elegidos en forma directa por un mandato de cuatro años, que se renuevan por mitades cada dos años.

Sus funciones son dictar las normas que regirán la ciudad en todo lo relacionado al cometido constitucional y legal de los municipios, controlar los actos del Departamento Ejecutivo, intermediar con los vecinos en temas puntuales de interés colectivo y representarlos a través de comisiones de seguimiento, como las de licitaciones de servicios y obras públicas; de transporte público, comisiones de tránsito, de seguridad urbana, de reconversión portuaria, de discapacitados.

Nuestro Concejo Municipal está compuesto actualmente por 13 concejales y funciona en el ala Este del Palacio Municipal.

### Tribunal de Cuentas Municipal

El Tribunal de Cuentas Municipal cumple las funciones de revisar las cuentas de la Administración Municipal y efectuar el control de legalidad de los actos administrativos.

Se encarga además de dictaminar ante el Concejo Municipal sobre las cuentas de inversión; e iniciar, tramitar y resolver los juicios de responsabilidad cuando exista presunción de la comisión de un perjuicio patrimonial al erario público, entre otros cometidos.

**Figura 3a**




**Figura 3b**

En lo que concierne al Sistema de Seguimiento de Expedientes, éste se halla al alcance de un

click dentro de la pestaña de "Servicios", disponible en la portada. A diferencia de lo que recomienda el Decreto N° 378/2003, el sistema santafesino no se denomina "Sistema de Seguimiento de Expedientes", sino Sistema de Información de Expedientes Municipal (SIEM). Antes de ingresar al mismo, el sitio describe una serie de pasos a modo de guía para su correcta utilización. La **Figura 4** muestra el formulario que debe completarse para una consulta de expedientes.




**Figura 4**

Finalmente, con respecto al punto del "Directorio en línea...", puede ejemplificarse con el link "Sitio del Intendente", fácilmente distinguible en la portada, que desemboca en la información personal del mandatario de la ciudad de Santa Fé, José Corral. Al pulsar allí, el sitio direcciona hacia una breve biografía del funcionario, acompañada por su retrato, el domicilio de su oficina en el Palacio Municipal y su correo electrónico. En la parte inferior de la plantilla, se detalla el teléfono de la Secretaría Privada. Lo hasta aquí expuesto se observa en la **Figura 5**.

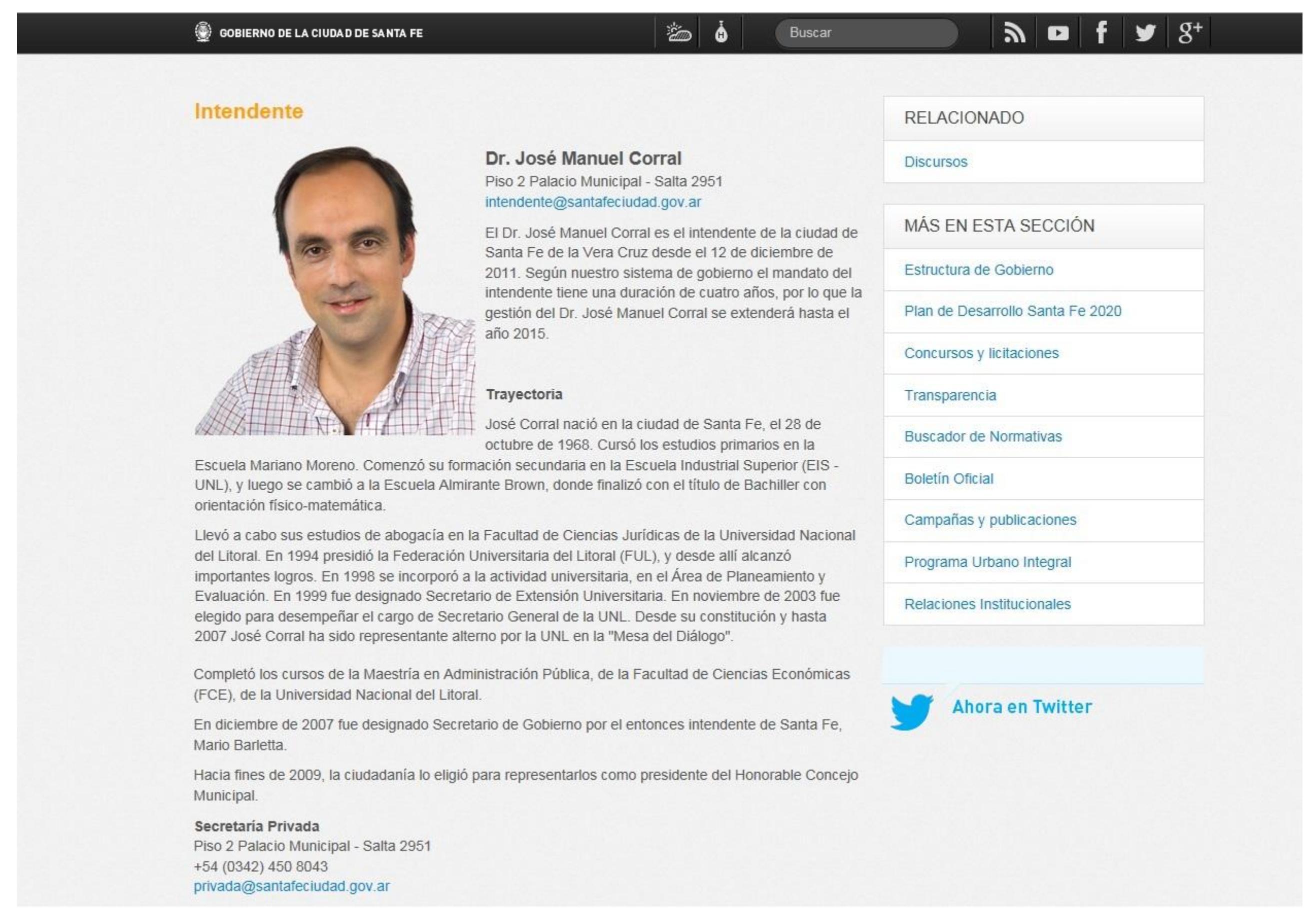



**Figura 5**

En un análisis más profundo se pudo observar que si bien el "sitio del Intendente" junto con su declaración jurada patrimonial son fáciles de acceder, no lo es tanto respecto a los del resto de los funcionarios. Como se aprecia en la **Figura 5a**, se explicita que todos los funcionarios deben realizar su declaración jurada, pero el link que se presenta a continuación sólo permite ver la del intendente. Luego, al intentar acceder a la información de los funcionarios, que como muestra la **Figura 5b** se puede realizar según DNI, apellido y nombre o repartición, se accede a una lista donde figuran los mismos. Al hacer clik sobre el número de documento elegido se abre un cuadro donde aparece "información detallada" sobre el mismo. Esta información corresponde a nombre y apellido, DNI, código, cargo, secretaría y, por último, una fotografía del aludido. Aquí no hay acceso a información patrimonial ni a datos de contacto (Ver **Figura 5c).**


TRANSPARENCIA

Me gusta 1 Tweet +1 0

## Declaración Jurada Patrimonial

En el marco de las políticas de transparencia de la función pública desarrolladas por el Gobierno de la ciudad, se implementa en el Municipio la Declaración Jurada Patrimonial Integral. Deberá ser presentada una vez al año por la totalidad de los funcionarios y del personal jerarquizado, que revista con categorías entre la 19 y la 23.

La decisión emanada del Decreto N° 1105 de 2010 y forma parte del Acuerdo de Compromiso Público de Transparencia de Gobierno, suscripto por el Gobierno de la Ciudad con la Fundación Ejercicio Ciudadano.

Entre los datos exigidos se encuentran, entre otros, la situación patrimonial del núcleo familiar; tarjeta de crédito, bienes inmuebles rurales y urbanos; automóviles y otros bienes muebles registrados; intervención en sociedad comercial; inversiones; créditos bancarios y otros pasivos; para llegar así al monto total aproximado del patrimonio.

**Archivo Relacionado**

» Declaración Jurada Anual 2013 (938Kb)
» Declaracion Jurada Patrimonial - Decreto N° 1105/10 (71Kb)
» Declaración Jurada Patrimonial 2012 (71Kb)

**Figura 5a**

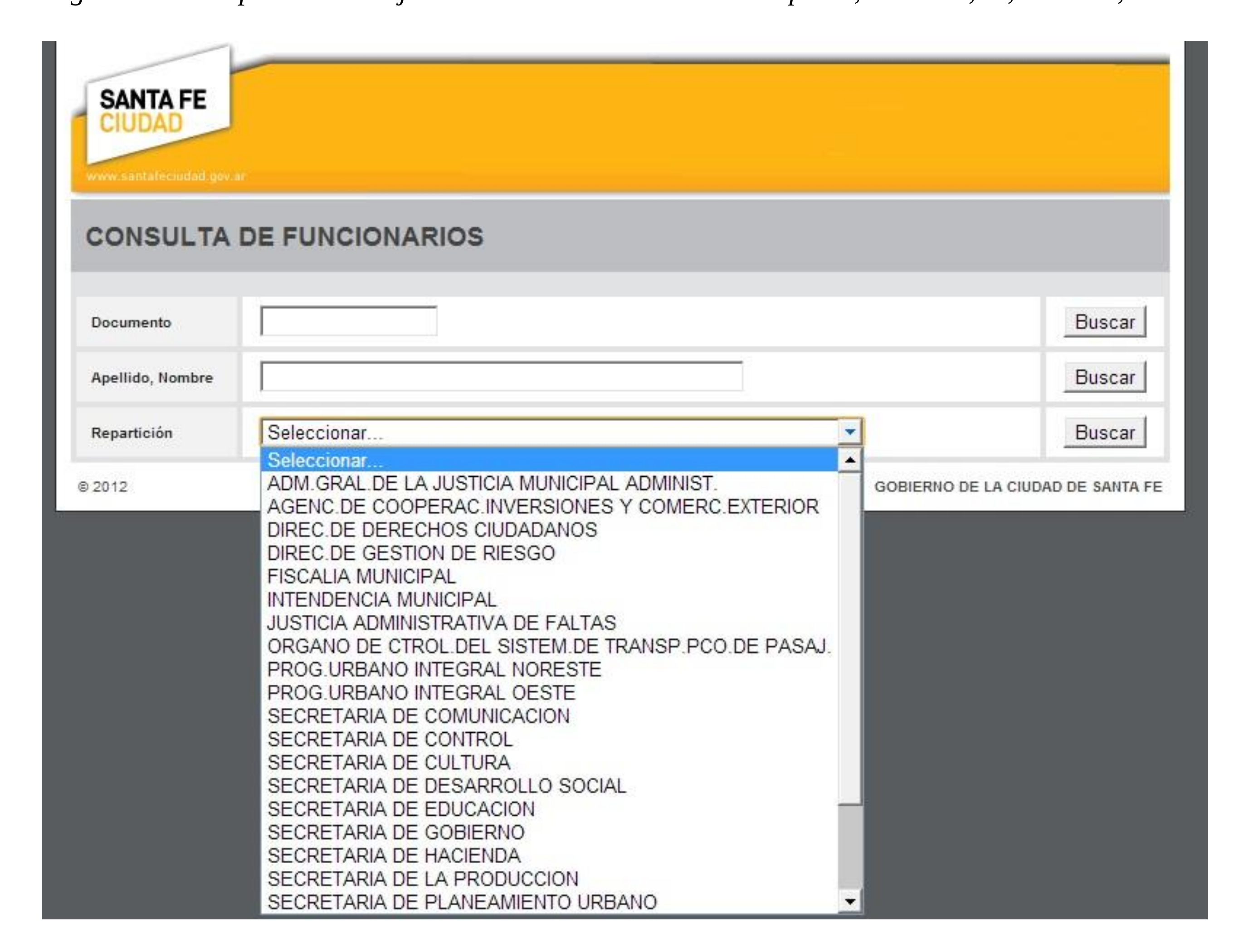

SANTA FE
CIUDAD
www.santafeciudad.gov.ar
CONSULTA DE FUNCIONARIOS
Documento
Buscar
Apellido, Nombre
Buscar
Repartición
Seleccionar...
Buscar
Seleccionar...
ADM.GRAL.DE LA JUSTICIA MUNICIPAL ADMINIST.
AGENC.DE COOPERAC.INVERSIONES Y COMERC.EXTERIOR
DIREC.DE DERECHOS CIUDADANOS
DIREC.DE GESTION DE RIESGO
FISCALIA MUNICIPAL
INTENDENCIA MUNICIPAL
JUSTICIA ADMINISTRATIVA DE FALTAS
ORGANO DE CTROL.DEL SISTEM.DE TRANSP.PCO.DE PASAJ.
PROG.URBANO INTEGRAL NORESTE
PROG.URBANO INTEGRAL OESTE
SECRETARIA DE COMUNICACION
SECRETARIA DE CONTROL
SECRETARIA DE CULTURA
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
SECRETARIA DE EDUCACION
SECRETARIA DE GOBIERNO
SECRETARIA DE HACIENDA
SECRETARIA DE LA PRODUCCION
SECRETARIA DE PLANEAMIENTO URBANO
© 2012
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE SANTA FE

**Figura 5b**

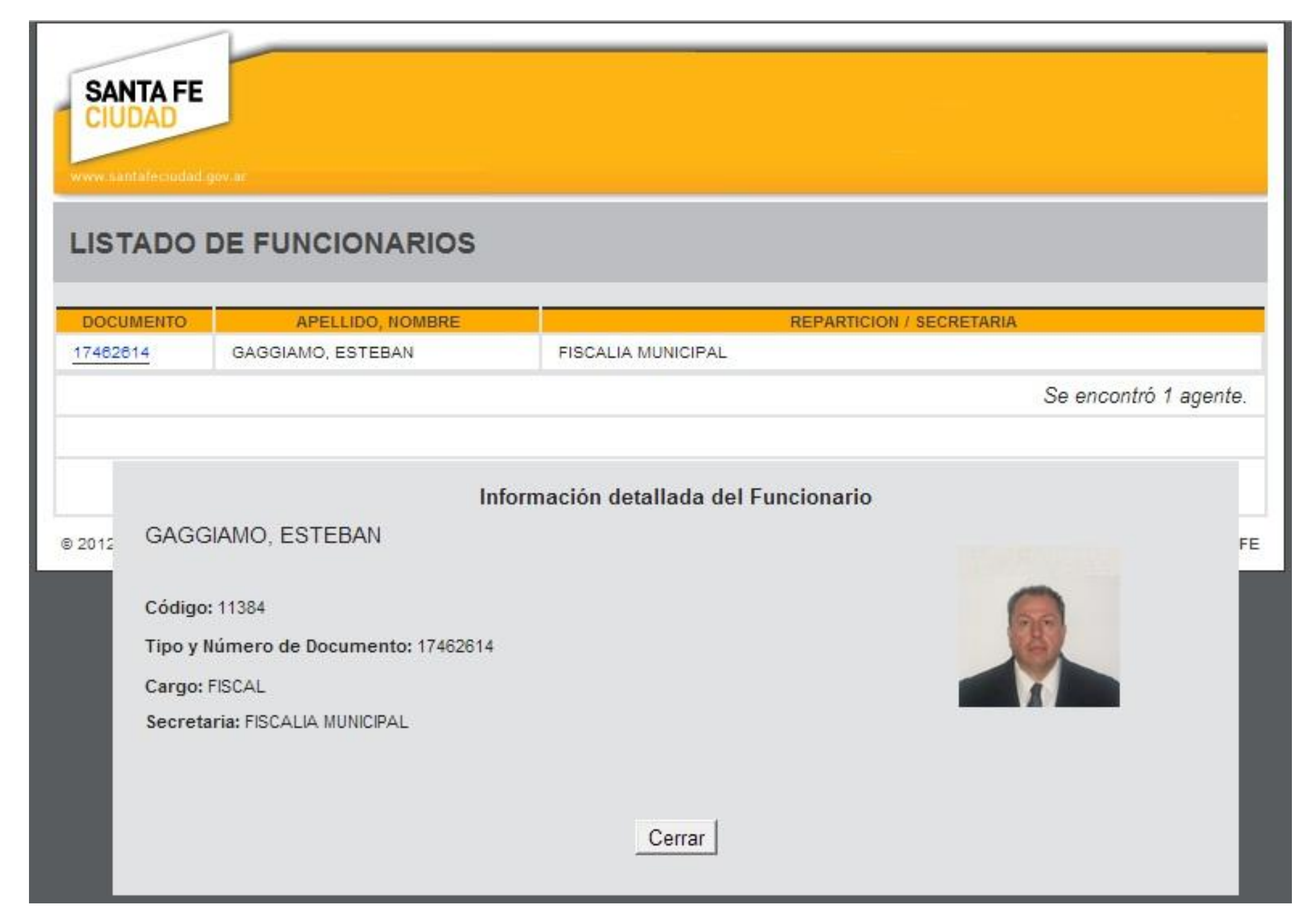



**Figura 5c**

El Decreto asegura que el Plan Nacional de Gobierno Electrónico está abocado a impulsar el uso intesivo de TICs por parte del Estado Nacional para fortalecer el vínculo entre el gobierno y la ciudadanía y mejorar la calidad de los servicios de información de la Administración Pública. Un aspecto interesante a tener en cuenta a la hora de analizar el sitio oficial del gobierno de la ciudad de Santa Fé, en función de los supuestos consagrados por el Decreto, es, precisamente, la cuestión de la interacción entre los usuarios del portal -ciudadanos- y sus administradores -autoridades municipales-. En www.santafeciudad.gov.ar se da una situación interesante: la página cuenta con un buzón de consultas y reclamos, sin embargo, cada una de las pestañas dispone, en la parte inferior de sus respectivas plantillas, de un espacio para la publicación de comentarios. La particularidad aquí reside en que, por lo general, los comentarios que envían los ciudadanos son respondidos por un usuario oficial -es decir, es una respuesta institucional, en representación de los administradores del sitio-, que no se identifica, pero que por el contenido de las respuestas podría ser una autoridad. Los reclamos, sugerencias o consultas cuentan, entonces, dentro del sitio, con varios canales para ser expresados. Bien pueden volcarse en el "Buzón" o bien puede hacérselo en el espacio habilitado para comentarios, al final de cada sección. La **Figura 6** muestra un intercambio entre un usuario y

un representante del sitio, en la pestaña dedicada al “Plan Subite a la Bici”.

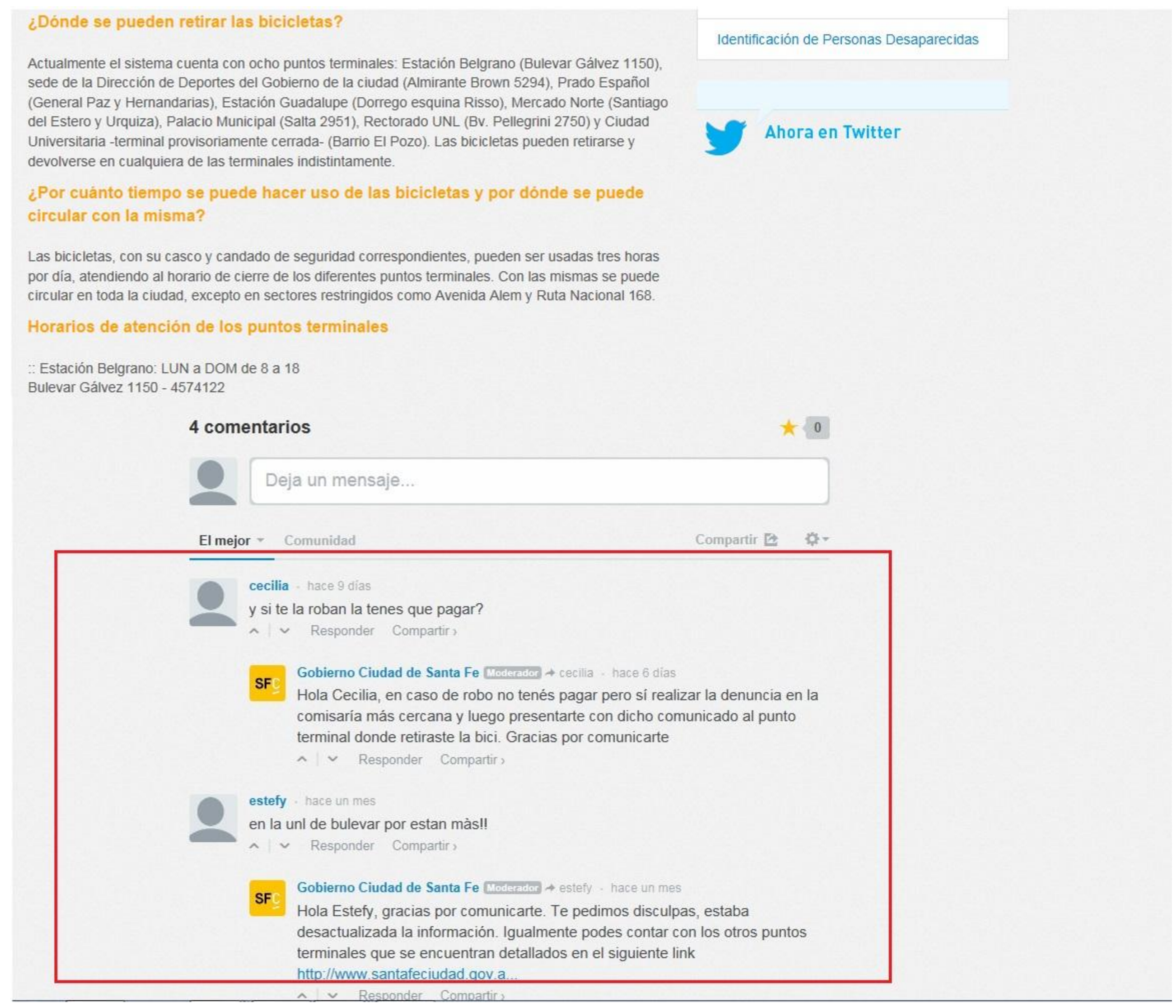



**Figura 6**

Por otro lado, cabe destacar que al hacer click en “deja un mensaje”, como se muestra en la **Figura 6a** a demás de las opciones de redes sociales más conocidas da la posibilidad de utilizar Disqus. Gracias a este servicio una persona que no posee usuario en redes sociales puede comentar ingresando un e-mail y contraseña (sin ser, para ello, redirigido hacia otro sitio web, como ocurriría, por ejemplo, en caso de tener que crearse un usuario en Facebook para acceder, con la consigiente pérdida de tiempo y distracción que esto acarrearía), que deberá el usuario luego verificar desde la casilla de mail ingresada. Aunque se explicita que no hay moderación en los comentarios, es el propietario del sitio web el que funciona como moderador. Consideramos que es una herramienta muy útil para personas que no son usuarias de redes sociales o que no quieren serlo.

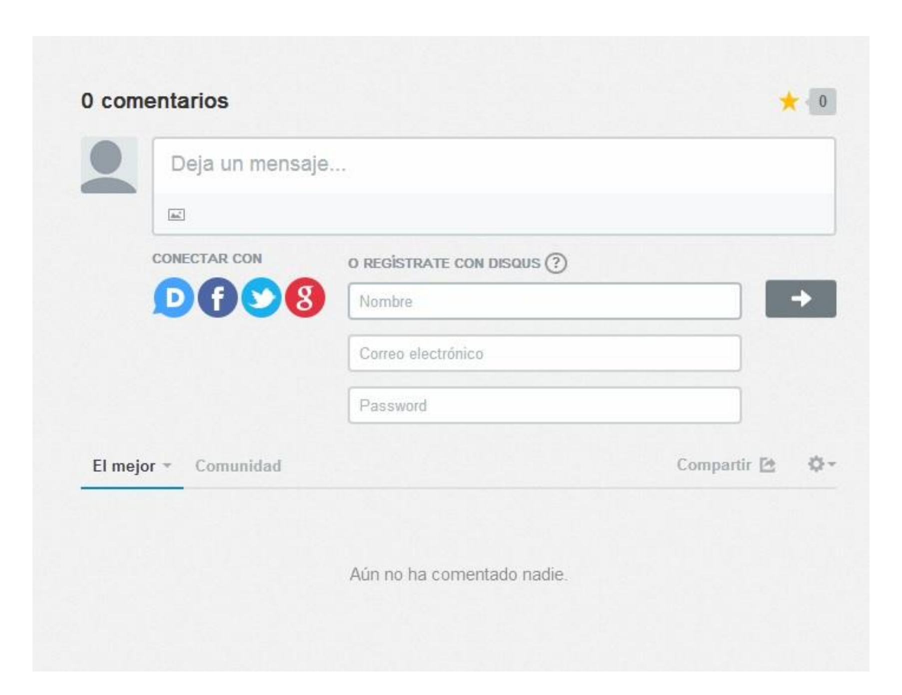



**Figura 6a**

Otro asunto a tener en cuenta tiene que ver con el turismo, las inversiones extranjeras y la posibilidad de acceso a la información del sitio por personas no hispanoparlantes. Por el momento el sitio está disponible únicamente en español, asunto altamente contradictorio si se tiene en cuenta que desde "Turismo/Turismo Idiomático" se promocionan escuelas para aprender español y portugués (Ver **Figura 7**). Y, sobre todo, pensando que la primer conexión a la hora de buscar destinos turísticos e información sobre facilidades y atractivos de un lugar, se realiza cada vez más a través de la web.

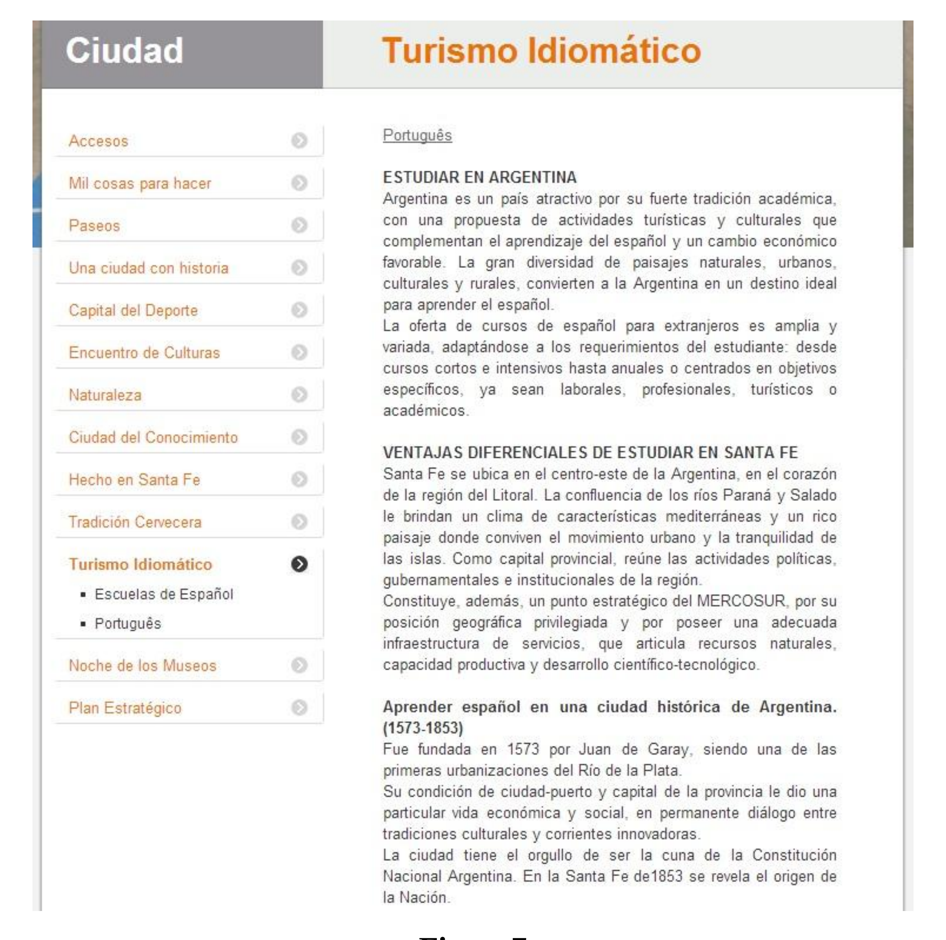



**Figura7**

En definitiva, y más allá de los puntos débiles anteriormente mencionados, puede afirmarse que el diseño, la cantidad y la forma de organización de contenidos y las facilidades para la exploración del sitio web del gobierno de la ciudad de Santa Fé se ajustan a los parámetros fijados por el Decreto 378/2003 de Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico. El portal contempla la importancia del derecho de acceso a la información pública y abre canales para la formulación de demandas ciudadanas, que en la mayoría de los casos son respondidas por los administradores del sitio. En pocas palabras, avanza en la implementación intensiva de las TICs para acercar las esferas del gobierno y la sociedad civil.

## ¿POR QUÉ UN SITIO WEB DE UN GOBIERNO MUNICIPAL?

Como afirma Henoch Aguiar, el tercer milenio es el de la nueva Era Digital. En los tiempos que corren, la expansión de la informática y las comunicaciones es cada vez más veloz. La difusión de los conocimientos se intensifican y atraviesan, inevitablemente, a la sociedad en sus múltiples

actividades, modifica las relaciones entre las personas, las instituciones y la competencia de las economías domésticas.[3] El proceso es ya irreversible. Dentro del mismo, Internet ocupa un lugar central. Es el principal proveedor de conocimientos para organizar la Nueva Economía en la actualidad y, por esa razón, es imposible imaginar un proceso de producción o una profesión, cualquiera sea, que prescinda de la herramienta de la informatización.

Si el pensamiento de Aguiar se sitúa en la dirección correcta, ello significa que los gobiernos -en sus diferentes niveles-, al igual que las empresas u organizaciones de cualquier tipo, no pueden estar al margen de estos procesos. Precisamente por su amplia disponibilidad de recursos, los Estados deben adoptar una postura profundamente activa y tomar la iniciativa en lo que respecta a al aprovechamiento de las tecnologías electrónicas. El mencionado autor señala al gobierno electrónico como uno de los pilares de toda política digital, no sólo para Argentina, sino para cualquier país.[4]

No obstante, aclara que los dispositivos en sí mismo no valen nada, sino que adquieren valor a partir los conocimientos que ofrecen. Es decir, que lo realmente importante es la calidad de los contenidos. La demanda de acceso a la información pública se ha profundizado en los últimos tiempos, pero no se trata únicamente de la posibilidad técnica de acceder a los datos, sino de que la información disponible sea lo más completa posible y permita a la ciudadanía comprender las decisiones que se toman en su nombre, pero, en la mayoría de los casos, sin su participación en los procesos que les dieron lugar.

El debate sobre el derecho de acceso a la información pública es, en realidad, bastante reciente. María Belén Elmiger y María Clara Güida recuerdan que su aparición coincidió con el auge de la etapa conocida como Constitucionalismo del Desarrollo Humano, hacia 1970, y forma parte de los llamados Derechos de 3° Generación (de interés difuso y colectivo, junto con los derechos de los consumidores y el derecho al medioambiente, entre otros).[5] Las autoras afirman que se trata de un "derecho fundamental para el pleno desarrollo democrático de la sociedad", pues consagra el objetivo de garantizar a las personas la oportunidad para mejorar su calidad de vida, desde el momento en que la información aparece como un elemento imprescindible para la toma de decisiones.

En el plano internacional, como señala Alcira Argumedo, los primeros pronunciamientos acerca de asimetrías existentes en los flujos de información aparecieron en la conferencia de Países

---

3 **Aguiar, H.**, "Introducción", en *El futuro no espera. Políticas para desarrollar la Sociedad del Conocimiento,* Ed. La Crujía, Buenos Aires, 2007.

4 **Aguiar, H.**, ""Los seis pilares de la política digital", en *El futuro no espera. Políticas para desarrollar la Sociedad del Conocimiento,* Ed. La Crujía, Buenos Aires, 2007.

5 **Elmiger, M.B y Güida, M.C.**, "Derecho de acceso a la información pública", Documento de la cátedra, Buenos Aires, MIMEO, 2009.

No Alineados (ni al bloque norteamericano, ni al bloque soviético, en el marco de la Guerra Fría), celebrada en Argelia, en 1973.[6] A partir de entonces, los Estados protagonistas de aquella conferencia comenzaron a difundir, cada vez con mayor intensidad, un discurso que reclamaba revertir el esquema histórico de dependencia cultural con respecto a las potencias y reclamaban un Nuevo Orden Internacional de la Información y la Comunicación (NOMIC). Las voces de los países del Tercer Mundo fueron respaldadas -aunque tibiamente- por la UNESCO, en la XVIII Reunión General del Organismo, en 1974, en la que se introduce la cuestión de la "Comunicación entre la gente y el intercambio de información" en la agenda del organismo.

El final de la historia es conocido: la UNESCO designó una "Comisión Internacional de Estudio sobre los Problemas de Comunicación" y nombró al Premio Nobel de la Paz Sean McBride como su máximo responsable. En la Conferencia General de la UNESCO de Belgrado, Yugoslavia, de 1980, la Comisión presentó las denuncias de los desequilibrios existentes en los flujos de información y propuso una serie de lineamientos para el NOMIC. El Informe McBride, sin embargo, fue rechazado por las principales potencias del organismo, entre ellas Estados Unidos, que veían en las investigaciones de la Comisión una amenaza a sus intereses. A pesar de su fracaso, el Informe McBride tuvo el mérito de definir por primera vez las consignas que debían profundizarse para dar lugar a un esquema comunicacional más justo y fue precisamente por ello que se convirtió en el blanco de las críticas de países como Gran Bretaña, Francia, EEUU, Suecia, Dinamarca, entre otros.

Elmiger y Güida sostienen, después de lo expuesto, que una Ley de Acceso de la Información Pública brinda a los ciudadanos "el derecho a conseguir información bajo el resguardo de los gobiernos, sin la necesidad de demostrar interés legal".[7] El crecimiento en la demanda de acceso a datos públicos, desde comienzos de los '70 y pasando por el debate por el NOMIC, ha resultado en que, para 2006, al menos 80 países habían sancionado normativas en lo que refiere a la materia. Casi todos los países de Europa Occidental cuentan con legislaciones de este tipo. En Europa Oriental, por su parte, esta tendencia no se manifestó hasta después de la Caída del Muro de Berlín, en 1989. En América Latina, México uno de los países que cuenta con normas más fuertes en este sentido, pero también existen en Perú, Colombia, Ecuador y demás naciones.

En Argentina, el Acceso a la Información Pública se reglamentó a través del Decreto N° 1172/03 y se fundamenta en la presunta necesidad "mejorar la calidad de la democracia (…) y que la Constitución Nacional garantiza el principio de la publicidad de los actos de gobierno y el

---

6 **Argumedo, A.**, *Los laberintos de la crisis. Anexo: breve reseña cronológica del debate internacional sobre el Nuevo Orden Mundial de la Información y las comunicaciones*, Puntosur-ILET, Buenos Aires, 1987.

7 Ibidem, 5.

derecho al acceso a la información pública a través de los artículos 1°, 33, 41, 42 y concordantes del Capítulo Segundo -Nuevos Derechos y Garantías- y el artículo 75, que incorpora con jerarquía constitucional a los Tratados Internacionales".[8] El decreto incluye, en sus anexos, cinco reglamentos que apuntan a consolidar los dos grandes ejes que sostienen la publicidad de los actos públicos: el acceso y la participación.

Con relación al último concepto, muchos autores sostienen que el crecimiento de la participación ciudadana responde a una redefinición de la esfera de "lo público" en América Latina, tras la crisis del neoliberalismo, a comienzos del siglo XXI. Roberto Follari entiende que sólo a partir de la última década "lo público" comenzó a ser entendido como *algo más* que lo meramente estatal.[9] El "descubrimiento" de la importancia de la sociedad civil y de sus organizaciones ha sido, en efecto, demasiado tardío, a tal punto que durante mucho tiempo se creyó en el Estado como el único espacio desde el cual podían pensarse las relaciones de poder que atravesaban a las diferentes clases sociales.

Hoy en día, pareciera asumirse que "lo público" trasciende el marco de lo estatal, es decir, involucra *otros* espacios *además* del Estado. De esto último se desprende que, a pesar de la ampliación del concepto de "lo público", ello no significa que el Estado haya perdido protagonismo en las discusiones cuyo eje son los intereses de la sociedad civil. De allí que para que las políticas públicas respondan a las demandas de la sociedad civil, es necesario que los diferentes sectores que la componen participen de los procesos que les dan lugar.

De lo dicho hasta aquí, se desprende que es fundamental, en los tiempos que corren -teniendo en cuenta el contexto de globalización de las comunicaciones (con Internet a la cabeza del proceso), la enorme cantidad de información disponible y circulante y las recientes legislaciones a nivel mundial que consagran el acceso a la información pública- que desde los gobiernos se promueva el acercamiento a la ciudadanía a través de la publicación de datos oficiales y la apertura de canales de interacción entre ambas instancias. Ahora bien, ¿por qué este fenómeno se da de forma particular en los municipios? Aguiar sostiene que la Era Digital exige la adopción de políticas de anticipación. El municipio es el primer escalón del sistema político. Es la instancia de mayor proximidad entre la dirigencia política y la sociedad. Es el escenario más fértil para la aplicación de políticas estatales. La visibilidad de las acciones de un gobierno municipal es más clara que la de los gobiernos de las jurisdicciones superiores.[10]

---

8 Decreto 1172/2003 PE, de Acceso a la Información Pública.

9 **Follari, R.**, *Pensar lo público: la difuminación de los horizontes*, disponible http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/2881/follaripublico.pdf.

10 **Aguiar, H.**, "Políticas Digitales para los municipios", en *El futuro no espera. Políticas para desarrollar la Sociedad del Conocimiento*, Ed. La Crujía, Buenos Aires, 2007. Cap. IX.

Aguiar cree que toda ciudad en Argentina puede plantearse el desafío de impulsar su desarrollo digital, aplicando políticas que le permita alcanzar cuatro objetivos básicos: a) gobierno digital municipal; b) mejora de la educación; c) inserción activa de la informática; y d) desarrollo de un polo tecnológico local.[11] El sitio web del gobierno de la ciudad de Santa Fé pretende, según se sostiene en el presente trabajo, avanzar en el cumplimiento de dichos requisitos, aunque ello no implica que puedan detectarse obstáculos que obstruyen el acceso pleno a la información pública.

## EL MODELO ASOCIATIVO ¿CARACTERISTICA DEL PORTAL DE SANTA FE?

Cuando se habla de modelo asociativo se habla de un modelo en el cual el gobierno tiene que funcionar como coordinador y no como direccionador entre la ciudadanía y los servicios ofrecidos sean públicos o privados.

El sitio web ofrece servicios como correo electrónico, mailing donde uno puede suscribirse a fin de recibir información relacionada a algún área del municipio, encuestas, foros en los cuales los usuarios pueden ofrecer y debatir distintas ideas y, además, pueden dejar plasmado un comentario en el sitio, etc. Aunque no parece haber una participación importante del sector privado y la respectiva facilidad para gestionar entre los ciudadanos y dichos sectores, se puede observar por ejemplo, en lo que respecta al Sistema de Estacionamiento Medido, que la empresa Activa SRL es el ente responsable de la carga de la Tarjeta Turista. Aunque el sitio no propone recargas o compras online, ni proporciona un link al sitio de la empresa, provee información (direcciones y teléfonos) de la misma para facilitar la gestión (Ver **Figura 8**).

11 Ibídem.




**Figura 8**

Una característica positiva del sitio web de Santa Fe es el espacio que el mismo le otorga a los navegantes para consensuar las decisiones de impacto para la comunidad (en este caso, específicamente públicas, no se observan privadas), lo que se denomina ¨espacio participativo¨. El fácil y cómodo acceso del público a la información que se desee consultar es una de las cualidades que la página web debe tener para ofrecer un buen servicio. Como lo explica Ester Kaufman ¨El objetivo es facilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información pertinente a sus intereses, la que se vincula con la gestión pública y en particular a algunos servicios gubernamentales de importancia para el día a día de los ciudadanos.¨[12]

El sitio ofrece servicios los cuales parecen promover la finalidad de hacer de Santa Fe un lugar mejor para los ciudadanos, por ejemplo, en la opción "Ciudad" puede verse el enlace "Trabajando Juntos" donde se despliegan varias opciones que tienen que ver con distintas obras que la cuidad está llevando a cabo (Ver **Figura 9**). Lo que se describe en dicha sección son los costos de las obras, la duración y planificación. Los usuarios pueden dejar inquietudes o recomendaciones fomentando la participación ciudadana en la toma de decisiones.

12 **Kaufman, E.**, *E-Democracia local en la gestión cotidiana de los servicios públicos: modelo asociativo (Público-Privado) de gobierno electrónico local*, en **Finquelevich, S**. (coord.); E-Política y E-Gobierno en América Latina, 2005.




**Figura 9**

La participación del gobierno local es de suma importancia para el desarrollo de un modelo de estas características ya que es el que tiene *las mayores posibilidades de convocar a una actividad integradora y participativa que avance en ese sentido*. Hay que tener en cuenta que el impacto o no de las opiniones de los usuarios en las tomas de decisiones no son definitivas ni se puede observar que la sugerencia haya llegado a destino (Ver **Figura 10**). Como Kaufman afirma en su texto, “*lo que anda mal en la realidad de las organizaciones no tendrá un resultado feliz en el campo de lo virtual”*. [13]

13 Ibídem.




**Figura 10**

## CONCLUSIONES, HIPÓTESIS Y PROYECCIONES

El informe del CIPPEC correspondiente a 2012 ubicó al sitio web del gobierno de la ciudad de Santa Fé en el sexto puesto. Para realizar sus evaluaciones, el CIPPEC recurre a la metodología propia –junto con la Universidad de San Andrés-, que consiste en el relevamiento de variables agrupadas en dos ejes centrales: **contenidos** (por ej. información pública disponible) y **usabilidad** del portal estudiado (diseño, actualización, facilidad de uso, etc.). El eje de los contenidos, a su vez, contempla otros cinco subniveles: *presencia* (datos básicos sobre el municipio, como domicilios, teléfonos de las oficinas, listado y cargos de los funcionarios, etc.), *información* (mapa de calles de la ciudad, datos institucionales, estadísticas socio-económicas, planes de obra pública, etc.), *interacción* (redes sociales y otras vías de comunicación entre ciudadanía y gobierno), *transacción* (herramientas para la realización de trámites en forma electrónica, seguimiento de expedientes, etc.) y *transformación* (información vinculada a la transparencia y la participación ciudadana, como declaraciones juradas de las autoridades, presupuesto, compras y licitaciones, encuestas online, etc.).

Para medir el eje de usabilidad, se consideran 14 indicadores: accesibilidad, actualización, actualización, buscador, diseño, idiomas, inicio, lugar en la web, mapa, número de pantallas, niveles, perfiles, secciones, tamaño y WAP.

A lo largo de este trabajo, se ha insistido en que el sitio web del gobierno de la ciudad de Santa Fé cumple con varios de los requisitos exigidos tanto por el Decreto N° 378/2005 como por el CIPPEC. El portal dispone de datos básicos, como la ubicación geográfica de las oficinas de la administración pública, el nombre y los cargos de los funcionarios, guía de trámites, portales temáticos, sistema de seguimiento de expedientes, informes de gestión y vías de interacción entre la ciudadanía y las autoridades. Sin embargo, en ambos ejes marcados por el CIPPEC como esenciales para el estudio de una página de Internet oficial se encontraron deficiencias puntuales que han impedido que la calificación otorgada por el organismo fuera superior.

En lo que respecta a los **contenidos**, se dijo anteriormente que no están disponibles las declaraciones juradas de **todos** los funcionarios, a pesar de que el sitio asegura cumplir con ese requisito. Ello indica que no se cumple plenamente con la condición de *transformación*. También se comprobó que la posibilidad de interacción entre los usuarios de la web y las autoridades, que está abierta a través del espacio habilitado para los comentarios, no se cumple en todas las secciones de la página. En la pestaña correspondiente al Tribunal de Cuentas municipal, si bien se ofrece documentación pertinente, no hay mayor información acerca de los funcionarios que coordinan el área, ni posibilidad de entablar diálogos por la vía de la publicación de comentarios. En este caso, además del requisito de la transformación, tampoco se cumple en toda su dimensión el de *interacción*.

Por último, el portal omite ofrecer sus contenidos en diferentes idiomas. Hasta el cierre de este informe, los datos estaban disponibles sólo en español, lo dificulta su comprensión para potenciales turistas extranjeros. Con la decisión de mantener el sitio en un único idioma, el gobierno santafesino debilita su política de turismo.

El CIPPEC tiene en cuenta a los *idiomas* uno de los indicadores que componen el eje de la **usabilidad**, por lo que, desde la perspectiva del documento, el hecho de que la información del sitio sólo figure en español cuenta como un déficit.

En líneas generales, de este recorrido se desprende que el sitio web del Gobierno de la Ciudad de Santa Fé avanza sobre muchos de los puntos consagrados por el Decreto N° 378/2005 del Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico. El portal responde al espíritu del texto, que afirma la necesidad de que los gobiernos apliquen las ventajas ofrecidas por las TICs para publicitar sus actos de gestión y permitir el acceso y la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, a través de las herramientas informáticas. Las limitaciones que muestra el sitio lo son en tanto que el estudio del CIPPEC es significativamente más riguroso y de naturaleza estadística, tomando como referencia el decreto del Plan de Gobierno Electrónico.

A pesar de sus falencias, la página oficial del gobierno santafesino es una de las mejores

consideradas por el relevamiento del CIPPEC y podría todavía mejorar su evaluación en los informes futuros si amplía la disponibilidad de información sobre los funcionarios municipales -particularmente, hacer extensa la publicación de declaraciones juradas a todos los responsables de las diferentes áreas del gobierno- y los canales de interacción con la ciudadanía, además de traducir los contenidos a otros idiomas.